



## انڈیا بلس کنزیومر فائنانس لمیٹیڈ

(سابق آئی وی ایل فائنانس لمیٹیڈ)

(CIN:U74899DL1994PLC062407)

### شکایت ازالہ پالیسی

(14.01.19 کو بورڈ کے ذریعے نظر ثانی شدہ اور منظور شدہ)

#### تعارف

انڈیا بلس کنزیومر فائنانس لمیٹیڈ ("آئی بی سی ایف ایل") ایک سروس تنظیم ہے، گاہک کو اچھی سروس کی فراہمی اور گاہک کے اطمینان کی سطح بڑھانا ہماری اہم ترجیح ہے۔ فوری اور موثر سروس فراہم کرنا نئے گاہکوں کو متوجہ کرنے اور ساتھ ہی ساتھ موجودہ گاہکوں کو برقرار رکھنے کے لئے ضروری ہوتا ہے۔ ہم سمجھتے ہیں کہ مارکیٹ شیئر میں اور برانڈ قدر میں اضافہ صرف اور صرف کم از کم ممکنہ وقت میں معیاری خدمت فراہم کرنے، گاہکوں کی شکایات اور دشواریوں کے فوری ازالہ کرنے پر ہی ممکن ہے۔

شکایت ازالہ کے لئے جائزہ لینے والا طریقہ کار مصنوعات کی خصوصیات اور سروس کی ترسیل میں کمی کی نشاندہی کرنے میں مدد کرے گا۔

اس آئی بی سی ایف ایل شکایت ازالہ پالیسی کا مقصد گاہک کی شکایات اور دشواریوں کے فوری ازالے کو یقینی بنانا ہے۔ یہ آؤٹ سورس ایجنسی کے ذریعے فراہم کی جانے والی سروس سے متعلق معاملات کو بھی طے کرتی ہے۔

شکایت ازالہ پر ہماری پالیسی مندرجہ ذیل بیان کردہ اصولوں پر عمل کرتی ہے :

- گاہکوں کے ساتھ ہمیشہ منصفانہ سلوک کیا جانا چاہئے۔
- گاہکوں کی طرف سے اٹھائی گئی شکایات خوش اخلاقی کے ساتھ اور بے جا تاخیر کے حل کرنا چاہئے۔
- پینشن پانے والوں کی، جسمانی طور پر معذور اور بزرگ شہریوں کی شکایات کو ترجیحی بنیاد پر حل کیا جانا چاہئے۔
- اگر گاہک ان کی شکایتوں پر کمپنی کے جواب سے مکمل طور پر مطمئن نہیں ہیں تو گاہکوں کو تنظیم میں ان کی شکایات / دشواریوں کے حل کے طریقہ کار اور متبادل حل میں ان کے حقوق کے بارے میں مکمل معلومات فراہم کرنا چاہئے۔
- تمام شکایات کو مؤثر اور منصفانہ طریقے سے حل کرنا چاہئے دوسری صورت میں وہ ہماری ساکھ اور کاروبار کو نقصان پہنچا سکتے ہیں۔
- ہمارے ملازمین گاہکوں کے مفاد کے لیے نیک نیتی اور تعصب کے بغیر کام کریں گے۔

شکایت ازالہ طریقہ کار کو زیادہ بامعنی اور موثر بنانے کے لئے، اس سمت میں ایک منظم نظام کی تشکیل کی گئی ہے۔ یہ نظام اس بات کو یقینی بنائے گا کہ حاصل ہونے والا ازالہ واضح اور منصفانہ ہو، اور دئیے گئے قواعد و ضوابط کے دائرہ کار میں ہو۔

تاہم شکایت ازالہ طریقہ کار کے سلسلے میں، کسی بھی گاہک کے ذریعے کسی بھی شکایت کو درج کرنے کے لئے اگر وہ ایسا کرنا چاہتا ہے تو ہماری ویب سائٹ پر ایک وقف ای میل آئی ڈی ہے —

[grievance.com.indiabulls@dhani](mailto:grievance.com.indiabulls@dhani)

**1.** شکایت کسی تنظیم سے اس کی مصنوعات، یا سروس کے تعلق سے یا بذاتِ خود شکایات کے حل کرنے کے طریقہ کار کے تعلق سے، جہاں ایک جواب یا حل کی واضح طور پر یا مکمل طور پر توقع کی جاتی ہے، عدم اطمینان کا اظہار ہے۔

گاہک کی شکایت کے سبب کو دو اہم اقسام میں تقسیم کیا جاسکتا ہے :

- گاہکوں کے ساتھ معاملات کرنے میں رویے کا پہلو۔
- متوقع سروس کے معیار میں کام / کارروائیوں یا فرق میں ناکافی پن اور مہیا کی گئی حقیقی سروس۔

اگر گاہک فراہم کردہ سروس سے مطمئن نہ ہو تو اس کو اس کی شکایت درج کرنے کا حق ہے۔ شکایت درج کرنے کے چار طریقے ہیں۔ شخصی طور پر، ٹیلی فون کے ذریعے، میل / پوسٹ یا ای میل / انٹرنیٹ کے ذریعے۔ ان تمام ذرائع سے موصول ہونے والی شکایات کو مؤثر اور فوری طور پر حل کرنا لازمی ہے۔ اگر مقررہ وقت میں گاہک کی شکایت حل نہیں کی جاتی ہے یا اگر وہ ہمارے ذریعے فراہم کردہ قرارداد سے مطمئن نہیں ہے تو، وہ اپنی شکایت کے لئے آر بی آئی کے ذریعے قائم کردہ غیر بینکنگ محتسب کے دفتر سے بھی رابطہ قائم کر سکتا ہے۔

## **2. کسی گاہک کی شکایات / پریشانیوں کو حل کرنے کے لئے اندرونی طریقہ کار :**

### **2.1 شکایت کا اندراج :**

اگر کوئی گاہک آئی بی سی ایف ایل کی طرف سے فراہم کردہ سروس سے مطمئن نہیں ہے تو وہ فون پر، تحریری یا الیکٹرانک وسائل کے ذریعے شکایت درج کرسکتا ہے۔

شکایات اور تجاویز موصول کرنے کے لئے انتظامات نیچے دیئے گئے ہیں۔

گاہک اپنی شکایت درج کرنے کے لئے خصوصی ہیلپ لائن نمبر 1860-419-3333 کے ذریعے بھی کال کرسکتا ہے یا وہ اینیکسر – ایسکیلیشن گرڈ میں دئیے گئے میٹرکس کے مطابق شکایت کو بڑھا سکتے ہیں۔ جب بھی کوئی شکایت یا میل موصول ہوتی ہے، تو بھیجنے والے کو تین کاروباری دنوں کے اندر اس کی شکایت موصول ہونے کے لئے واپس تصدیقی جواب دیا جاتا ہے۔

اس کے علاوہ جب کبھی بھی کوئی شکایت ایک ہارڈ کاپی کی شکل میں یعنی کسی خط وغیرہ کے ذریعے موصول ہوتی ہے، اسے ایک رجسٹر میں ریکارڈ کر لیا جاتا ہے۔ اس طرح کے معاملات میں، ہمارا نمائندہ گاہک سے فوری طور پر اس کی شکایت کی نوعیت معلوم کرنے کے لئے کال / رابطہ قائم کرتا ہے۔

ریگولیشنز کے ذریعے موصول ہونے والی تمام شکایات کے سلسلے میں، ہم ایسی تمام شکایات کو شکایت کے رجسٹر میں درج کر لیتے ہیں۔ ایسی شکایات موصول ہونے اور ریکارڈ کرنے کے بعد ہمارے نمائندے گاہکوں سے رابطہ قائم کرتے ہیں اور ان کو فوری طور پر حل کرنے کے لئے شکایت کے حقائق کو بھی معلوم کرتے ہیں۔

## 2.2 شخصی شکایات :

شکایت کتاب برانچوں میں دستیاب ہے۔ کوئی بھی گاہک اسے برانچ سے حاصل کر سکتا ہے اور اس میں اپنی شکایتوں کو ریکارڈ کر سکتا ہے۔

ہماری مصنوعات اور سروس میں بہتری کے لئے کسی بھی رائے / تجاویز کے لئے برانچ میں رکھی جانے والی شکایت / وزیٹر کتاب گاہک استعمال کر سکتا ہے۔

## 2.3 کال سنٹر :

آئی بی سی ایف ایل کے کال سینٹر سے 1860-418-3333 پر رابطہ قائم کر کے بھی شکایت درج کی جاسکتی ہے۔

جب بھی کوئی شکایت کی کال موصول ہوتی ہے، تو بھیجنے والا اپنی شکایت کی تصدیق کے لئے تصدیقی جواب واپس موصول کرتا ہے۔

## 2.4 میل/ ای میل کے ذریعے شکایات :

گاہک پوسٹ یا ای میل کے ذریعے بھی شکایت درج کر سکتا ہے۔ ای میل کے ذریعے موصول ہونے والی شکایات کی تصدیق ای میل کے ذریعے کی جائے گی۔ جب کبھی بھی کوئی شکایت کی کال موصول ہوتی ہے، تو بھیجنے والا اپنی شکایت کی تصدیق کے لئے تصدیقی جواب واپس موصول کرتا ہے۔ آئی بی سی ایف ایل کی ای میل آئی ڈی [grievance.com.indiabulls@dhani](mailto:grievance.com.indiabulls@dhani) پر بھی شکایت درج کی جاسکتی ہے۔

## 3. شکایات کا حل :

### 3.1 رویے کے پہلو سے متعلق شکایات :

اس طرح کے شکایات کو احتیاط سے، خوش خلقی، ہمدردی اور ان کے علاوہ تیزی سے حل کیا جانا چاہئے۔ گاہکوں کے ساتھ بدسلوکی / گستاخانہ رویہ بالکل برداشت نہیں کیا جانا چاہئے اور فوری کارروائی کی جانی چاہئے۔ آئی بی سی ایف ایل کسی بھی صورت میں، اسٹاف کے ارکان کے ذریعے کسی بھی نامناسب رویے کو برداشت نہیں کرے گی۔

### 3.2 لین دین / کارروائیوں سے متعلق شکایات :

بنیادی طور پر، اس زمرے میں شکایات / پریشانیوں کے حل کے لئے برانچ ذمہ دار ہوتی ہے۔ انٹری / لین دین یا گاہکوں کے اطمینان کی اصلاح کو یقینی بنانا کے لئے برانچ ذمہ دار ہوں گے۔ گاہک کی شکایت کو تسلی بخش طریقے سے حل کرنا برانچ کا سب سے اولین فرض ہے اور اگر وہ مطمئن نہ ہو تو اس مسئلے کو حل کرنے کے لئے متبادل طریقے فراہم کرے۔ اگر یہ برانچ کی سطح تک حل نہیں ہوتا ہے تو رہنمائی / حل کے لئے کیس کو حل کرنے کے لئے ہیڈ آفس سے رجوع کیا جا سکتا ہے۔

**3.3** آئی بی سی ایف ایل کی طرف سے فراہم کردہ سروس یا ازالہ سے گاہک کے ناخوش ہونے کی صورت میں وہ ازالے کے لئے آر بی آئی کے ذریعے قائم کردہ غیر بینکنگ محتسب کی آفس سے بھی رجوع کر سکتا ہے۔

**3.4** 23 فروری، 2018 کو آر بی آئی کے ذریعے جاری کردہ این بی ایف سی کے لئے محتسب اسکیم کے اینیکسرس 8 میں بیان کردہ ایک یا زائد بنیادوں پر کمپنی کے خلاف کسی شخص کو شکایت ہے (تفصیلات کے لئے <https://rbidocs.rbi.org.in/rdocs/content/PDFs/NBFC23022018.pdf> پر جائیں) تو وہ خود یا اپنے خود مختار نمائندے (ایڈووکیٹ کے علاوہ) کے ذریعے محتسب کو جس کے دائرہ کار میں برانچ / کمپنی کا

رجسٹرڈ دفتر آتا ہے اپنی شکایت درج کرسکتا ہے۔ محتسب کے عملدرآمد کا پتہ اور علاقہ پالیسی کے منسلکہ میں ہے اور ہر برانچ میں نمائش کیا جاتا ہے۔

#### 4. وقت کی معیاد :

شکایات کو صحیح نقطہ نظر سے دیکھنا چاہئے کیونکہ یہ بالواسطہ کمپنی کے کام میں مسلسل بہتری لاتے ہیں۔ موصول ہونے والے شکایات کا تجزیہ تمام ممکنہ زاویوں سے کیا جائے گا۔ آئی بی سی ایف ایل شکایت موصول ہونے کے تین کاروباری دنوں کے اندر ایک تصدیقی جواب بھیجنے کی کوشش کرے گی۔ شکایت کو موصول ہونے کے بعد زیادہ سے زیادہ 30 کاروباری دنوں کے اندر حل کیا جانا چاہئے۔

شکایات کے مختلف نوعیتوں کے لئے ایسکیلشن میٹرکس کے ساتھ شکایت کے ازالے کے نمٹنے کے عمل کے لئے وقت میٹرکس اینیکسر - ایسکیلشن گرڈ میں دیا گیا ہے۔ گاہک کی شکایات حل کرنے والے محکمے / حکام کے لئے ضروری ہے کہ وہ ان پر سختی سے عمل کریں۔

شکایت پر معیادی ایم آئی ایس بنایا جاتا ہے اور کمپنی کے سینئر حکام میں ان کے علم میں لانے کے لئے اور مزید ہدایات اگر کوئی ہے تو دینے کے لئے تقسیم کیا جاتا ہے۔

#### 5. جائزہ لینے کا طریقہ کار

##### 5.1 گاہکوں کی شکایت / خطرہ مینجمنٹ کمیٹی کے ذریعے گاہک سروس کا جائزہ

مینجمنٹ کی ایک مخصوص سروس کمیٹی ہے جو گاہک کی شکایات کے اہم دائرہ کار اور گاہک سروس کو بہتر بنانے کے لئے کئے گئے اقدامات کا جائزہ لیتی ہے۔

کمیٹی غیر حل شدہ شکایات / پریشانیوں پر بھی غور کرے گی اور اپنا مشورہ پیش کرسکتی ہے۔

##### 5.2 محتسب اسکیم کے مطابق شکایت کے مقصد کے لئے نوڈل آفیسر :

متاثرہ گاہک اپنی شکایتوں کے بارے میں مندرجہ ذیل پتے پر براہ راست پرنسپل نوڈل آفیسر کو لکھ سکتے ہیں :

مسٹر سنجیو کشیپ

کمپلائنس ہیڈ

انڈیا بلس کنزیومر فائننس لمیٹیڈ

اے ایس ایف ٹاورز، ٹاور اے، پلاٹ نمبر 249 ڈی اور ای،

اڈیوگ ویہار فیز IV، گروگرام - 122016

فون : 0124-6681012

ای میل : [nodal.ibcf@indiabulls.com](mailto:nodal.ibcf@indiabulls.com)

## 6. مطلوبات کی لازمی نمائش :

آئی بی سی ایف ایل فراہم کرتا ہے :

- شکایات اور تجاویز موصول کرنے کے لئے مناسب انتظام۔
- نوڈل آفسر/ برانچ ہیڈ کا نام، پتہ اور فون نمبر۔
- آئی بی سی ایف ایل کا صارفین / منصفانہ پریکٹس کے ضابطے کے لئے ذمہ داری کا ضابطہ۔
- محتسب اسکیم کی اہم خصوصیات اور محتسب جس سی گاہک رابطہ قائم کراسکتا ہے کا نام اور رابطے کی تفصیلات۔
- برانچوں میں گاہکوں کی معلومات کے لئے گاہک سروس سے متعلق پالیسیوں پر مشتمل نوٹس بورڈ / کتابچہ، آر بی آئی اور دیگر حکام وغیرہ کے ذریعے بنائے گئے دستاویزات وغیرہ کی نمائش۔

## 7. گاہکوں کے ساتھ بات چیت :

آئی بی سی ایف ایل تسلیم کرتا ہے کہ گاہک کی توقع / ضرورت / شکایات کو بہتر طریقے سے ان کے عملے کے ذریعے ان سے ذاتی بات چیت کے ذریعے حل کیا جاسکتا ہے۔ پیش کی جانے والی سروس کے بارے بہت سی شکایات گاہکوں میں غیر واقفیت کی وجہ سے پیدا ہوتی ہیں اور ایسی بات چیت گاہکوں کو اس طرح کی سروس لینے میں مدد کرتی ہے اور یہ بعد کے مرحلے میں سوالات / شکایات کی تعداد میں کمی لاتی ہے۔

## 8. سروس اور شکایات حل کرنے میں بہتری کے لئے آپریٹنگ اسٹاف کو روشناس کرنا :

**8.1** مصنوعات اور سروس کے بارے میں علم اور معلومات میں کمی کی وجہ سے بہت اکثر شکایات ہوتی ہیں۔ نوڈل آفیسر کے لئے ضروری ہے کہ وہ سینٹرل ٹریننگ سینٹروں کی مختلف سطحوں پر عملے کی تربیت کی ضروریات پر رائے دیتا رہے۔

**8.2** آئی بی سی ایف ایل مختلف طریقوں سے گاہکوں سے معاملات طے کرتی ہے، جو رائے میں فرق اور تنازعے میں اضافہ کرسکتی ہے۔ گاہکوں کے ساتھ مثبت اور گاہک دوستانہ رویے کے ساتھ معاملات حل کرنے کے لئے، فرنٹ لائن عملے کا انتخاب احتیاط سے کیا جانا چاہئے۔ کھلے دماغ اور چہرے پر مسکراہٹ کے ساتھ عملہ گاہک کے اعتماد کو جیتنے کے قابل ہو گا۔ ناراض گاہکوں کو سنبھالنے کے لئے نرم رویے کی تربیت دینا ضروری ہے جو تربیتی پروگراموں کا لازمی حصہ ہونا چاہئے۔ یہ نوڈل آفیسر کی ذمہ داری ہوگی کہ شکایات / پریشانیوں کو حل کرنے کے لئے اندرونی مشینری تمام سطحوں پر ٹھیک اور مؤثر طریقے سے چلائے جانے کو یقینی بنائے۔

اینیکس - اسکیلین گروڈ

<p>گاہکوں سے درخواست ہے کہ آئی بی سی ایف ایل کی قریبی برانچ میں جائیں، کال کریں یا لکھیں۔ برانچ ہیڈ کا نام : رابطے کی تفصیلات : فون، ای میل اور مکمل پتہ :</p>	<p>پہلا مرحلہ</p>																
<p>اگر 7 کاروباری دنوں کے اندر توجہ نہیں دی جاتی ہے تو، گاہک ہیلپ لائن نمبر 1860-419-3333 کے ذریعے شکایت درج کریں۔ یا <a href="mailto:grievance_dhani@indiabulls.com">grievance_dhani@indiabulls.com</a> پر ایک ای میل بھیجیں یا آن لائن شکایت درج کرنے کے لئے ہماری ویب سائٹ پر جائیں، یہ ذیل کو تحریری شکایت کریں، ہیڈ آف کسٹمر کنیر آئیٹ انڈیا بلس کنزیومر فنانانس لمیٹیڈ، چوتھی منزل، انڈیا بلس سینٹر، ٹاور-1، سینا پتی باپٹ مارگ، ایلفنسٹن - مغرب، ممبئی - 400013 فون : 022-61891019، ای میل : <a href="mailto:care_dhani@indiabulls.com">care_dhani@indiabulls.com</a></p>	<p>دوسرا مرحلہ</p>																
<p>اگر شکایت 15 کاروباری دنوں کے اندر تسلی بخش طریقے سے حل نہیں کی جاتی ہے تو گاہک ہمارے پرنسپل نوڈل آفسر سے ذیل کے پتے پر رابطہ قائم کر سکتا ہے۔ مسٹر سنجیو کشیپ انڈیا بلس کنزیومر فنانانس لمیٹیڈ اے ایس ایف ٹاورز، ٹاور اے، پلاٹ نمبر 249 ڈی اور ای، آڈیوگ ویہار، فیز IV، گروگرام - 122016 (بریانہ) فون : 0124-6681012، ای میل : <a href="mailto:nodal.ibcfl@indiabulls.com">nodal.ibcfl@indiabulls.com</a></p>	<p>تیسرا مرحلہ</p>																
<p>اگر شکایت 30 کاروباری دنوں کے اندر تسلی بخش طریقے سے حل نہیں کی جاتی ہے تو گاہک براہ راست اپنے متعلقہ علاقے کی محتسب کی آفس سے تحریری شکایت کر سکتا ہے۔ علاقائی لحاظ سے محتسب سے رابطے کی تفصیلات ذیل میں ہیں :</p>	<p>چوتھا مرحلہ</p>																
<table border="1"> <thead> <tr> <th data-bbox="150 1205 564 1294">دائرہ کار کے علاقے</th> <th data-bbox="564 1205 967 1294">این بی ایف سی محتسب کی آفس کا پتہ</th> <th data-bbox="967 1205 1152 1294">سینٹر</th> <th data-bbox="1152 1205 1257 1294">نمبر شمار</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td data-bbox="150 1294 564 1608">تمل ناڈو، جزائر انڈمان اور نکو بار، کرناٹک، آندھرا پردیش، تلنگانہ، کیرلا، یونین ٹیریٹری آف لکشا دیپ اور یونین ٹیریٹری آف پانڈیچری</td> <td data-bbox="564 1294 967 1608">بمعرفت ریزرو بینک آف انڈیا، فورٹ گلاسس، چینئی - 600 001 ایس ٹی ڈی کوڈ : 044 ٹیلیفون نمبر : 25395488 فیکس نمبر : 25395488 ای میل : <a href="mailto:nbfcochennai@rbi.org.in">nbfcochennai@rbi.org.in</a></td> <td data-bbox="967 1294 1152 1608">چینئی</td> <td data-bbox="1152 1294 1257 1608">1.</td> </tr> <tr> <td data-bbox="150 1608 564 1955">گجرات، مہاراشٹر، گوا، مدھیہ پردیش، چھتس گڑھ، یونین ٹیریٹری آف دادرا اور نگر حویلی، دمن اور دیو</td> <td data-bbox="564 1608 967 1955">بمعرفت ریزرو بینک آف انڈیا، آر بی آئی بانیکلہ آفس بلٹنگ، ممبئی سینٹرل ریلوے اسٹیشن کے سامنے، بانیکلہ، ممبئی - 400 008 ایس ٹی ڈی کوڈ : 022 ٹیلیفون نمبر : 23028140 فیکس نمبر : 23022024 ای میل : <a href="mailto:nbfcomumbai@rbi.org.in">nbfcomumbai@rbi.org.in</a></td> <td data-bbox="967 1608 1152 1955">ممبئی</td> <td data-bbox="1152 1608 1257 1955">2.</td> </tr> <tr> <td data-bbox="150 1955 564 2065">دہلی، اتر پردیش، اترکھنڈ، ہریانہ، پنجاب، چندی گڑھ، ہماچل پردیش، اور</td> <td data-bbox="564 1955 967 2065">بمعرفت ریزرو بینک آف انڈیا، سنسد مارگ، نئی دہلی- 110001</td> <td data-bbox="967 1955 1152 2065">نئی دہلی</td> <td data-bbox="1152 1955 1257 2065">3.</td> </tr> </tbody> </table>	دائرہ کار کے علاقے	این بی ایف سی محتسب کی آفس کا پتہ	سینٹر	نمبر شمار	تمل ناڈو، جزائر انڈمان اور نکو بار، کرناٹک، آندھرا پردیش، تلنگانہ، کیرلا، یونین ٹیریٹری آف لکشا دیپ اور یونین ٹیریٹری آف پانڈیچری	بمعرفت ریزرو بینک آف انڈیا، فورٹ گلاسس، چینئی - 600 001 ایس ٹی ڈی کوڈ : 044 ٹیلیفون نمبر : 25395488 فیکس نمبر : 25395488 ای میل : <a href="mailto:nbfcochennai@rbi.org.in">nbfcochennai@rbi.org.in</a>	چینئی	1.	گجرات، مہاراشٹر، گوا، مدھیہ پردیش، چھتس گڑھ، یونین ٹیریٹری آف دادرا اور نگر حویلی، دمن اور دیو	بمعرفت ریزرو بینک آف انڈیا، آر بی آئی بانیکلہ آفس بلٹنگ، ممبئی سینٹرل ریلوے اسٹیشن کے سامنے، بانیکلہ، ممبئی - 400 008 ایس ٹی ڈی کوڈ : 022 ٹیلیفون نمبر : 23028140 فیکس نمبر : 23022024 ای میل : <a href="mailto:nbfcomumbai@rbi.org.in">nbfcomumbai@rbi.org.in</a>	ممبئی	2.	دہلی، اتر پردیش، اترکھنڈ، ہریانہ، پنجاب، چندی گڑھ، ہماچل پردیش، اور	بمعرفت ریزرو بینک آف انڈیا، سنسد مارگ، نئی دہلی- 110001	نئی دہلی	3.	
دائرہ کار کے علاقے	این بی ایف سی محتسب کی آفس کا پتہ	سینٹر	نمبر شمار														
تمل ناڈو، جزائر انڈمان اور نکو بار، کرناٹک، آندھرا پردیش، تلنگانہ، کیرلا، یونین ٹیریٹری آف لکشا دیپ اور یونین ٹیریٹری آف پانڈیچری	بمعرفت ریزرو بینک آف انڈیا، فورٹ گلاسس، چینئی - 600 001 ایس ٹی ڈی کوڈ : 044 ٹیلیفون نمبر : 25395488 فیکس نمبر : 25395488 ای میل : <a href="mailto:nbfcochennai@rbi.org.in">nbfcochennai@rbi.org.in</a>	چینئی	1.														
گجرات، مہاراشٹر، گوا، مدھیہ پردیش، چھتس گڑھ، یونین ٹیریٹری آف دادرا اور نگر حویلی، دمن اور دیو	بمعرفت ریزرو بینک آف انڈیا، آر بی آئی بانیکلہ آفس بلٹنگ، ممبئی سینٹرل ریلوے اسٹیشن کے سامنے، بانیکلہ، ممبئی - 400 008 ایس ٹی ڈی کوڈ : 022 ٹیلیفون نمبر : 23028140 فیکس نمبر : 23022024 ای میل : <a href="mailto:nbfcomumbai@rbi.org.in">nbfcomumbai@rbi.org.in</a>	ممبئی	2.														
دہلی، اتر پردیش، اترکھنڈ، ہریانہ، پنجاب، چندی گڑھ، ہماچل پردیش، اور	بمعرفت ریزرو بینک آف انڈیا، سنسد مارگ، نئی دہلی- 110001	نئی دہلی	3.														

<p>راجستھان اور جموں و کشمیر کی ریاست</p>	<p>ایس ٹی ڈی کوڈ : 011  ٹیلیفون نمبر : 23724858  فیکس نمبر : 23725218-19  ای میل :  <a href="mailto:nbfconewdelhi@rbi.org.in">nbfconewdelhi@rbi.org.in</a></p>			
<p>مغربی بنگال، سکم، اڑیسہ،  آسام، اروناچل پردیش، منی پور،  میگھالیہ، میزورم، ناگالینڈ، تریپورہ،  بہار اور جھارکھنڈ</p>	<p>بمعرفت ریزرو بینک آف انڈیا،  15، نیٹا جی شہاش روڈ،  کولکاتا - 700 001   ایس ٹی ڈی کوڈ : 033  ٹیلیفون نمبر : 22304982  فیکس نمبر : 22305899  ای میل :  <a href="mailto:nbfcolkata@rbi.org.in">nbfcolkata@rbi.org.in</a></p>	<p>کولکاتا</p>	<p>.4</p>	

\*\*\*\*\*